



Resum de bones pràctiques davant les agressions en centres sanitaris

BONES PRÀCTIQUES ABANS DE L'INCIDENT

- Formar els treballadors perquè sàpiguen quina mena de conducta no és acceptable, què han de fer si en són víctimes o testimonis i com s'han de protegir a si mateixos d'aquestes conductes.
- Desenvolupar un sistema de notificació d'incidents violents. Incloure'ls, quan sigui pertinent, com a accidents laborals.
- Protegir el lloc de treball. Allà on sigui apropiat, disposar de càmeres de vídeo, alarmes, control d'accessos i/o personal de seguretat. Disposar d'un camí de fugida.
- Dotar el personal que ho necessiti amb telèfons, dispositius de comunicació i alarmes fàcilment accionables. Conèixer la seva localització i mantenir-hi contacte freqüent.
- Dotar els professionals afectats amb informació relativa al lloc al qual s'han de dirigir davant d'un incident violent i al moment en què ho han de fer, i quines persones poden actuar en aquests casos.
- Limitar la quantitat d'efectiu disponible, custodiar de forma adequada béns desitjables: medicaments, segells, determinats tipus de claus, etc.
- Fer saber als empleats que no han d'actuar en llocs en què no se sentin segurs, previ avís al seu superior jeràrquic. Desenvolupar directrius per als treballadors que ofereixen els seus serveis a domicili.
- Donar la informació institucional necessària i adequada als pacients en tot moment.

BONES PRÀCTIQUES DURANT L'INCIDENT

- Detectar indicadors de risc de conducta violenta i conèixer antecedents.
- Mantenir la calma i no respondre a les provocacions.
- Mantenir un to neutre i professional, comprensiu però ferm. Correcció
- Intentar aconseguir un to de diàleg reorientant la conversa. Fer un contrabanç emocional i evitar minimitzar les queixes
- Reconèixer les possibles deficiències pròpies i de l'organització
- Si no està justificat des d'un punt de vista clínic, evitar acceptar les seves demandes.
- Quan calgui, interrompre l'activitat i donar per acabada la conversa fins que la situació estigui controlada.
- Valorar si cal avisar altres professionals del centre de treball i/o el personal de Seguretat
- Prendre precaucions, evitar tenir objectes punxants o contundents a mà, i també la proximitat física excessiva.
- Evitar el contacte ocular prolongat, moviments bruscos i girar l'esquena. Preveure un camí de fugida i la proximitat del dispositiu d'alarma.

BONES PRÀCTIQUES DESPRÉS DE L'INCIDENT

- Proporcionar atenció sanitària ràpida i valorar els danys físics i psíquics.
- Investigar tots els incidents, fer-ne un seguiment i implementar accions correctives.
- Oferir informació sobre prevenció i actuació en situacions d'agressió i també assessorament jurídic i prestacional.
- Promoure que els professionals comuniquin i mantinguin un registre d'incidents i que també participin en la forma d'evitar situacions similars en el futur.

R6P20164

prevenció | Bones pràctiques

Plan de actividades preventivas de la Seguridad Social 2020



MINISTERIO DE INCLUSIÓN SOCIOECONÓMICA Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL



Asepeyo, Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social núm. 151